|  |
| --- |
| Chapitre 10 : La fidélisation de la clientèle QCM |
| **Questions** | **Avant** | **Réponses** | **Après** |
| Question 1La fidélisation doit prendre en compte |[ ]  La satisfaction des clients |[ ]
|  |[ ]  Le revenu des clients |[ ]
|  |[ ]  Les besoins des clients |[ ]
| Question 2 La satisfaction des clients peut être évaluée par une bonne connaissance |[ ]  Des réclamations et du SAV |[ ]
|  |[ ]  Des commentaires sur les forums |[ ]
|  |[ ]  Des enquêtes de satisfaction |[ ]
|  |[ ]  Des retours des commerciaux |[ ]
|  |[ ]  Du montant des ventes |[ ]
| Question 3 Conserver un ancien client coute …. Que prospecter de nouveaux clients |[ ]  Moins cher |[ ]
|  |[ ]  Aussi cher |[ ]
|  |[ ]  Plus cher |[ ]
| Question 4Un ancien client satisfait à un apriori  |[ ]  Positif sur l’entreprise |[ ]
|  |[ ]  Neutre sur l’entreprise |[ ]
|  |[ ]  Négatif sur l’entreprise |[ ]
| Question 5La fidélisation consiste à développer |[ ]  Une relation privilégiée avec le client |[ ]
|  |[ ]  Une relation unique avec le client |[ ]
|  |[ ]  Une relation personnalisée avec le client |[ ]
| Question 6La fidélisation satisfait le besoin |[ ]  De reconnaissance du client |[ ]
|  |[ ]  Physiologique du client |[ ]
|  |[ ]  D’élévation du client |[ ]
|  |[ ]  D’appartenance du client |[ ]
| Question 7Le savoir-faire en matière de fidélisation repose sur  |[ ]  Le produit |[ ]
|  |[ ]  Le chiffre d’affaires |[ ]
|  |[ ]  L’image de marque |[ ]
|  |[ ]  La connaissance des clients |[ ]
| Question 8Chassez l’intrus |[ ]  Les newsletters |[ ]
|  |[ ]  Les promotions exclusives |[ ]
|  |[ ]  La publicité |[ ]
|  |[ ]  Les cartes de fidélité |[ ]
| Question 9La fidélisation repose sur un marketing |[ ]  Différentiel |[ ]
|  |[ ]  Additionnel |[ ]
|  |[ ]  Relationnel |[ ]
|  |[ ]  Matriciel |[ ]
| Question 10La fidélisation |[ ]  Réduit le coût d’acquisition d’un client  |[ ]
|  |[ ]  Accroît les embauches |[ ]
|  |[ ]  Accroît la satisfaction |[ ]
|  |[ ]  Accroît les ventes |[ ]
| Question 11Le panier moyen est le montant |[ ]  Moyen des commandes clients |[ ]
|  |[ ]  Moyen des achats client |[ ]
|  |[ ]  Moyen des ventes client |[ ]
|  |[ ]  Moyen des retours client |[ ]